

*AFS 2019 / RT 25 Travail, organisation et emploi***Trop de transparence aveugle.
La disparition des critères de classement dans les agences pour l'emploi**

Hadrien Clouet

Chercheur postdoctorant (CSO), chercheur associé (Lise)

h.clouet@cs0.cnrs.fr

Depuis 2012, Pôle emploi est engagé dans une démarche de « transparence » sur le marché du travail. L'institution entend agglomérer le plus d'informations, pour la diffuser de façon centralisée auprès de tous les utilisateurs. Pour cela, suivant les injonctions européennes (Conter, 2007), elle stocke désormais l'ensemble des offres d'emplois en circulation, y compris celles déposées auprès de plateformes privées. Les conséquences de cette transparence en matière de volume d'emplois ont été largement étudiées (soit un quasi-doublement des offres en vingt-quatre mois) (Fuzeau et *al.*, 2017). Cependant, une enquête par observation directe au sein de deux agences de Pôle emploi permet d'y associer également une reconfiguration tant des relations sociales aux guichets que de la professionnalité des conseillers. La transparence n'est pas qu'une doctrine organisant les rapports entre le service public d'emploi et les employeurs, mais aussi une logique révisant les relations ordinaires entre publics et professionnels en son sein.

Cette communication interroge ainsi la neutralité des processus de mise en forme (Godechot, 2006), à partir du cas des offres et des demandes à Pôle emploi. Elle montre comment l'instrumentation de l'intermédiation publique (par le biais des formats numériques d'expression des offres) actualise les relations bureaucratiques et professionnelles de l'institution. En l'occurrence, l'observation des entretiens entre chômeurs et conseillers ainsi que l'étude des offres en circulation (encadré 1) souligne que la transparence des offres et des demandes abaisse la qualité des emplois poursuivis par les chômeurs tout en rognant l'autonomie des conseillers. L'instrument façonné par les décideurs publics retire des ressources aux agents d'exécution et aux chômeurs, au profit des employeurs. Il s'agit donc d'une instrumentation des rapports capital-travail : nous entendons articuler ici les investissements de forme et les modes d'exploitation de la force de travail (Thévenot, 1986 ; Marx, 1993). Pour cela, nous suivons le circuit des offres dans un univers transparent, afin de montrer, à partir des extraits d'entretien, comment il dépossède les chômeurs et les conseillers de certaines ressources cruciales dans les négociations administratives.

Encadré 1 : méthodologie d'enquête

Les données mobilisées sont issues d'une thèse de sociologie, au cours de laquelle nous avons mené une enquête ethnographique entre février et août 2014 au sein de deux agences

franciliennes de Pôle emploi. Nous avons passé trois jours par semaine dans chacune des agences, suivant les conseillers alternativement aux guichets d'accueil, en entretien d'inscription et en entretien de suivi. L'intégralité des échanges a été prise en notes. L'une des deux agences est située en Seine-Saint-Denis, l'autre dans les Yvelines. Au total, nous avons observé et transcrit 117 entretiens entre demandeurs d'emploi et conseillers, concevant le guichet « comme poste d'observation des rapports sociaux » (Siblot, 2006, p. 18). En plus de cette approche par observation directe, nous avons constitué en 2015 une base de 1200 offres pour étudier les dynamiques du marché de l'emploi. Elles ont été récoltées manuellement dans les registres de chacune des deux agences Pôle emploi étudiées, à hauteur de 600 pour chaque site. Pour choisir ces 1200 offres sans fausser la perception, en pondérant les différences calendaires et météorologiques qui influencent le type d'offres proposées, nous avons collecté en 2016 pendant 50 semaines chaque lundi (entre la seconde semaine de janvier et l'avant-dernière de décembre) 12 offres d'emploi yvelinoises ou dionysiennes, en alternance. Les seuls critères de recherche entrés pour composer notre base de données étaient une distance maximale de 10 kilomètres de la commune où se situe l'agence concernée, ainsi qu'une ancienneté de dépôt inférieure à trois jours.

Après une présentation de la doctrine de transparence, dont les ambitions séminales remontent à la constitution de l'ANPE en 1967 (1), nous évoquerons la double déqualification engendrée par cette orientation (2). D'un côté, l'illisibilité des offres d'emploi redouble les difficultés de certains chômeurs (2.1). De l'autre, elle retire des indices aux conseillers, mis en difficulté pour exercer leur jugement prudentiel (2.2).

1. La transparence : une nouvelle doctrine de régulation

Le coût d'accès aux informations est une problématique au cœur du courant du « *job search* » (Stigler, 1962) ou de l'étude des réseaux de diffusion de demandes (Granovetter, 1974). Ces expertises ont conduit à légitimer une intervention publique forte en matière de diffusion des informations sur le marché du travail (Mortensen, 1986).

Si la doctrine de la transparence n'a cessé d'animer les intermédiaires publics de placement, elle a cependant pris une intensité toute particulière en France à partir de la crise de 2008. Face à la montée en flèche des taux d'inscription, une stratégie de centralisation de l'information a été adoptée par les élites de Pôle emploi, l'Unédic et le ministère du Travail. Elle a mené à l'ouverture des registres d'offres aux intermédiaires externes et, donc, à la coexistence entre des offres « intégrées » et des offres « agrégées ».

1.1. Une ambition fondatrice

Parmi les arguments invoqués pour justifier la création en 1967 de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), la transparence du marché du travail est centrale (Fretel, Touchelay, Zune, 2018). Le terme indigène de transparence signifie la mise en visibilité et en accès des offres et des demandes déposées sur le marché du travail. En effet, l'objectif initial de cet opérateur consiste à dynamiser et diffuser les informations sur l'emploi vacant et la main-d'œuvre inoccupée. Tributaire d'une représentation moniste du marché du travail auprès des élites du ministère du travail, d'après laquelle toute offre et toute demande peuvent

potentiellement se croiser (Colomb, 2012), l'ANPE représente donc un espace où sont rassemblées des informations hétérogènes et, parfois, inaccessibles aux acteurs du marché¹. De la circulation de l'information est sensé décroître le chômage, tandis que la constitution d'une bourse nationale d'emplois est sensée rétrécir technologiquement l'espace du marché (Kirsch, 1995).

Cette mission de transparence est renouvelée à partir de la numérisation du marché du travail. Dès lors qu'une fraction importante et croissante d'offres d'emploi est émise sur des supports numériques, les services publics d'emploi se sont équipés de façon à les collecter. Ainsi, les entretiens avec les responsables de l'ANPE ont montré au début des années 2000 « la grande importance accordée au formatage des annonces », afin de les rendre homogènes et lisibles, pour contribuer à la transparence du marché (Mellet, 2004). La direction de l'ANPE développe également une « Charte Net-Emploi », partagée avec plusieurs sites d'agrégations d'offres d'emploi, d'après laquelle les soussignés prévoient de partager pour chaque offre « *au minimum : le secteur d'activité, le libellé du poste, la description des activités à réaliser, le type de contrat et sa durée s'il s'agit d'un CDD, le lieu de travail, la date d'émission de l'offre et si possible le montant du salaire* ». Ainsi, la politique de transparence est à la fois quantitative (centralisation d'un grand nombre d'informations) et qualitative (adoption de formats d'expression).

Cependant, au début des années 2010, la direction Pôle emploi (issu de la fusion ANPE-Unédic de 2008) entame une réorientation. Au lieu de s'adonner à la concurrence vis-à-vis des autres plateformes diffuseuses d'offres, l'institution du service public d'emploi entre dans une démarche de coopération (Pillon, 2014). Elle érige le pourcentage d'offres circulant via l'institution comme un critère de réussite et traite les autres intermédiaires comme des partenaires plutôt que des concurrents. En conséquence, le service public d'emploi ouvre ses bases de données aux intermédiaires privés, afin de centraliser l'intégralité des offres en circulation sur le marché, quel que soit le canal privilégié par les employeurs. En parallèle, il cesse de compter les « parts de marché » respectives de chaque organisme d'intermédiation pour accroître la sienne. Cette orientation vise à accueillir sur le site de Pôle emploi les offres adressées par les employeurs à Pôle emploi, bien sûr, mais également aux plateformes, comme *Jobi-Joba*, *KelJob* ou *MeteoJob* par exemple. Elle est initiée dans la convention tripartite 2012-2014 et formalisée dans le plan « Pôle emploi 2015 ». À l'échelle du siècle, cette action publique constitue un grand retournement : cette action publique s'apparente à une promotion active des marchés par des institutions publiques qui les jugulaient préalablement (Levy, 2006).

1.2. Offres intégrées et offres agrégées

L'ouverture des bases de données de Pôle emploi aux intermédiaires privés conduit au stockage de deux types d'offres. D'un côté, certaines sont adressées directement à l'opérateur public par les employeurs. Nous les appellerons les « offres intégrées ». Elles sont parfois négociées entre les conseillers du Service employeur et les interlocuteurs de l'entreprise, afin

¹ L'ordonnance du 13 juillet 1967 alloue à l'ANPE quatre missions : « prospection des emplois disponibles et du placement des travailleurs », « fonctionnement de la bourse nationale de l'emploi », « accueil et information des travailleurs », orientation vers « les administrations organismes responsables des centres de formation ».

de s'accorder sur un format d'expression. Mais en général, les employeurs les déposent de façon autonome dans l'interface dédiée. Or, cette interface est contraignante : elle impose de saisir certaines caractéristiques des offres à l'aide de catégories institutionnelles fixes. Il s'agit notamment du type de contrat, de la durée hebdomadaire d'activité ou du salaire.

Image 1 : interface de dépôt des offres en ligne à Pôle emploi

Champs obligatoires

Intitulé de l'offre

Poste proposé **Infirmier Anesthésiste Diplômé / Infirmière Anesthésiste Diplômée d'Etat -ADE- Métier du ROME J1503 - Soins infirmiers spécialisés en anesthésie** [→ Modifier le métier](#)

* Nombre de postes à pourvoir

92 CV correspondent à vos critères

Il s'agit de CV en ligne sur pole-emploi.fr. Votre conseiller peut vous proposer d'autres candidatures. [↩](#)

Spécificités liées au métier

Vous pouvez sélectionner les activités, compétences et environnements de travail liés au métier. Il est recommandé d'en sélectionner au moins une. [→ Sélectionner les spécificités liées au métier](#)

Descriptif du poste proposé

Décrivez la mission, les activités principales et les responsabilités du poste ainsi que votre entreprise. [?](#)

200 caractères restants

Les informations saisies doivent respecter les obligations liées aux textes réglementaires (articles 112-45, 123-1, L.311-4 du code du travail et articles 225-1, 225-2, 225-4 du code pénal). [→ En savoir plus](#)

Lieu de travail et déplacements

* Lieu de travail

Déplacements

Ces paramètres servent à mener des « appariements », c'est-à-dire des mises en relation de personnes et d'offres d'emploi. À partir de profils de recherche, qui agrègent des informations sur la biographie des chômeurs et sur leurs souhaits de reprise d'emploi, le système de rapprochement (SDR) de Pôle emploi produit des listes d'offres par proximité décroissante vis-à-vis des critères initiaux. Les catégories d'encodage des offres et des personnes n'ont pas qu'une visée informative, mais également opérationnelle, puisqu'elles rendent possibles des rapprochements correspondants aux préférences théoriques maximales de l'employeur (en matière de salarié ajusté) et du demandeur d'emploi (en matière de poste adéquat).

Mais face aux offres « intégrées », nous distinguons des offres « agrégées ». Ces dernières regroupent les emplois aspirés par l'institution du service public à partir d'autres plateformes. Elles ne sont donc pas adressées initialement à l'opérateur public, mais à des intermédiaires privés. La politique de transparence conduit néanmoins les agents de Pôle emploi à les centraliser. Les offres agrégées ont donc pour propriété singulière d'avoir été déposées, codées et enregistrées sur une autre interface que celle de Pôle emploi. En conséquence, elles ne mentionnent pas forcément l'ensemble des informations exigées en cas de dépôt dans les bases de Pôle emploi. Il s'agit donc d'offres intégrées au moteur de recherche de Pôle emploi sans répondre aux exigences initiales de codage. À titre d'exemple, le réseau *HelloWork* (qui

recueil des offres d'emploi ultérieurement diffusées sur *RegionsJob*, *OuestJob*, *ParisJob*, *NordJob*, *PacaJob*, *Sud-OuestJob*, *RhonealpesJob*, *CentreJob* ou *EstJob*) exige des déposants qu'ils précisent les coordonnées du responsable, le nom de l'entreprise, sa situation géographique, l'intitulé du poste et le type de contrat proposé.

Image 2 : interface de dépôt des offres en ligne à HelloWork

Les offres « agrégées », codées selon des conventions extérieures à celles de Pôle emploi, ont pris une importance croissante depuis les années 2010 dans les bases de données des agences. En effet, elles constituent désormais plus de la moitié des offres en circulation au sein de l'institution et accessibles aux chômeurs. Leur proportion ne cesse de s'accroître, comme l'indique une comparaison entre 2015 et 2019 (tableau 1).

Tableau 1 : offres intégrées et offres agrégées

		Pôle emploi (Yvelines) N=600	Pôle emploi (Seine-St-Denis) N=600
Offres intégrées	2015	36 %	35 %
	2019	21 %	25 %
Offres agrégées	2015	64 %	65 %
	2019	79 %	75 %

Les données de 2015 proviennent de la thèse et leur récolte est décrite dans l'encadré méthodologique. Les données de 2019 proviennent d'une réplique de l'investigation de 2015, menée entre le 1^{er} et le 15 juillet 2019 sur 600 offres. Elle ne respecte toutefois pas la pondération annuelle et doit être considérée avec prudence, à titre illustratif.

Ainsi, les formes conventionnelles de validité générale se sont drastiquement réduites dans les offres proposées aux chômeurs (Thévenot, 1986) : seuls la localisation géographique, le contrat et l'intitulé de poste constituent désormais des formes universellement partagées par l'ensemble des offres. Les salaires ou le temps d'emploi, par exemple, se retrouvent réduits à l'état de formes de validité restreinte, sur lesquelles s'accordent une minorité d'acteurs en amont de tout échange (en l'occurrence, une mise en relation des personnes et des offres). Cette observation effectuée durant la phase d'enquête de 2015-2016 s'est amplifiée de manière particulièrement aigüe dans les quatre années suivantes, comme l'indique le tableau 2. Désormais, quatre offres sur cinq dans l'agence de Seine-Saint-Denis et trois offres sur quatre dans l'agence des Yvelines ne comportent plus de mention du temps d'emploi. Les formulations générales couchées par écrit au moment des échanges administratifs entre conseillers et chômeurs en amont sont remplacées par des réglages interindividuels entre conseillers et employeurs, en aval de la mise en relation².

Tableau 2 : recul de l'information entre 2015 et 2018

		Seine-Saint-Denis	Yvelines
Offre avec mention temporelle	2015 (enquête de thèse)	82 % (N=600)	91 % (N=600)
	2018	50 % (N=300)	62 % (N=300)
	2019	20 % (N=300)	27 % (N=300)
	Solde	-62	-64
Offre avec mention salariale	2015 (enquête de thèse)	64 % (N=600)	72 % (N=600)
	2018	48 % (N=300)	61 % (N=300)
	2019	24 % (N=300)	43 % (N=300)
	Solde	-40	-29

Sources : données calculées dans la thèse sur 2015-2016, données calculées entre août et septembre 2018 pour la première actualisation et en mai-juin 2019 pour la seconde actualisation, à partir de 300 offres pour chaque site, dans un rayon de 10 kilomètres autour des communes concernées, déposées depuis 3 jours (en France). Ces données visent à restituer une tendance indicative.

Plus le nombre d'offres directement mises en ligne depuis des plateformes externes est important, plus la proportion d'offres couvertes par les catégories institutionnelles d'appariement (temps d'emploi, salaire...) est réduite. En conséquence, les référentiels à disposition des usagers, tant chômeurs que conseillers, s'amenuisent. Cette réduction progressive provoque des contradictions lourdes pour l'activité de chacun de ces deux groupes.

2. Intermédiaire des offres sans repères ?

En effet, l'instrument informatique constitue un instrument, c'est-à-dire d'un dispositif technique et social, qui charrie des valeurs et incorpore des objectifs (Lascoumes, Le Galès, 2014). La mise en place d'une agrégation générale d'offres produit des effets attendus, comme l'augmentation du volume d'emplois stockés, mais engendre également des conséquences

² De façon similaire aux Monopoles étudiés par Michel Crozier (1963)... sauf qu'ici, les acteurs ayant réussi à imposer une "zone d'incertitude" sont du côté des employeurs.

inattendues et discrètes. Inattendues, car la littérature institutionnelle ne discute pas les conséquences de la transparence en matière de qualité d'emploi ou de travail des conseillers. Discrètes, car les études les plus courantes menées sur les offres à Pôle emploi sont économétriques. Leur protocole permet de dégager de nombreux résultats, mais pas d'analyser la situation de mise en relation des chômeurs avec des offres, par les conseillers.

Pourtant, cette situation spécifique est riche d'enseignements. Elle montre que la transparence a deux effets sociaux qui mettent en jeu l'autonomie et la qualification des chômeurs et des conseillers. La qualité des personnes, du travail et des emplois (Rose, 2012) est effectivement actualisée par les politiques de transparence du marché et l'importation de nombreuses offres agrégées. Loin de ne toucher que les destinataires de l'outil d'appariement, à savoir les chômeurs, la transparence engage également l'identité professionnelle des conseillers.

2.1. L'emploi illisible : la déqualification des chômeurs

La politique de transparence abaisse la qualité de certaines offres avec lesquelles les chômeurs entrent en relation. En effet, l'agrégation d'offres issues de plateformes extérieures repose sur des investissements de forme, c'est-à-dire l'élaboration d'équivalences entre objets à coordonner (Thévenot, *op. cit.*). Les catégories de classement des offres d'emploi à Pôle emploi ne sont pas toujours identiques aux catégories de classement en vigueur sur les sites externes. Aussi le passage de l'un à l'autre s'effectue-t-il au prix de traductions et, parfois, de déperditions (Fondeur, 2016). Chacun de ces processus a des conséquences lourdes pour les chercheurs d'emploi et leur capacité à rechercher certains paramètres professionnels. Ils conduisent à occulter une partie des rapports sociaux sur le marché du travail et à rogner l'autonomie de choix des usagers.

Pour importer une offre depuis une plateforme extérieure, la direction de Pôle emploi souscrit des contrats directs avec les propriétaires, autorisant l'institution à aspirer les offres. Cependant, seul le contenu rédigé est copié. Les modalités de recherche numérique ne sont pas éligibles à un tel transfert, puisqu'elles dépendent de l'architecture des sites internet. À titre d'exemple, l'agrégateur *Keljob* affiche les « notes » données par les utilisateurs à différentes entreprises. Cette modalité est intransposable dans les bases de données de Pôle emploi, qui ne dispose pas des onglets, des cases ou des menus déroulants appropriés pour qu'un utilisateur conduise une telle recherche : il peut trier les offres par salaire, temps de travail, domaine, contrat... mais pas par des notes d'utilisateurs. Ainsi, tout ce qui est extérieur aux encadrés de rédaction libre requiert un recodage par les professionnels de Pôle emploi.

Or, une telle activité est lourde, fastidieuse et inégalement accessible pour les conseillers. Au quotidien, ces derniers surveillent la légalité des offres, mais insistent sur l'impossibilité de transférer tous les paramètres de la plateforme privée à leur propre base de données. En premier lieu, le temps leur manque pour consacrer « *cinq-dix minutes par offre (...) ou bien je me contente de coder 10 offres par heure, 80 par jour... C'est pas avec ça qu'on va aider nos DE [demandeurs d'emploi] !* »³. Pour assurer leur mission d'accompagnement des chômeurs vers l'emploi, ils privilégient ainsi le démarchage téléphonique des employeurs, afin

³ Discussion après un entretien, agence Pôle emploi des Yvelines, 10/03/2014.

de « *découvrir des offres d'emploi* »⁴. En second lieu, un tel travail est associé à une perte de temps, car de nombreuses offres ne sont pas codées de façon compatible avec les nomenclatures de Pôle emploi. Ainsi, parmi les cinq plateformes privées les plus alimentées en offres, la modalité « salaire » est absente de trois (*Keljob*, *Indeed*, *MeteoJob*). Elle n'est présente que sur *Viva Street* et *Jobweb*, et uniquement sur cette dernière plateforme comme modalité de recherche spécifique. Seule une offre agrégée depuis *Viva Street* ou *Jobweb* est susceptible d'être complétée par un niveau de salaire sur le site de Pôle emploi.

Image 3 : Jobweb, seul agrégateur avec une recherche active de « rémunération »

The screenshot shows the Jobweb search interface. At the top, there's a red header with the 'JOB WEB' logo, login fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', and a 'Connexion' button. Below this is a section 'SUIVEZ-NOUS SUR LES RESEAUX SOCIAUX' with icons for Facebook, Google+, Twitter, LinkedIn, YouTube, and others. The main search area contains several dropdown menus for filtering: 'Grande fonction', 'Grand secteur', 'Type de contrat', 'Région', 'Fonction', 'Secteur d'activité', 'Niveau d'expérience', 'Départements', and 'Rémunération'. The 'Rémunération' dropdown is circled in blue. There's also a 'Recherche plein texte' field. At the bottom right, there are buttons for 'Effacer filtre' and 'Recherche'. Below the filters, there's a section for 'Afficher par' with a dropdown set to '25'. The results are displayed in a table with columns for company name, job title, location, and contract type.

PRCI	Commercial/ Chef de Secteur	Basse-Normandie / Centre / Haute-Normand...	CDI
		Bricolage/Jardin/Décoration/Ameublement	18/07/2019
Eclectic Distributi...	Assistant(e) commercial(e)	France	Stage
		Négoce/Commerce gros industriel / HiFi/V (...)	17/07/2019
MBPDIGITAL	commercial	France	CDI
		Informatique/Télécommunications / Promot (...)	17/07/2019

En outre, ces difficultés techniques sont renforcées par un doute général sur la véracité des informations données. « *Sans contrôle derrière, ils mettent ce qu'ils veulent sur les agrégateurs* »⁵, soupçonne une conseillère de l'agence de Seine-Saint-Denis. Ce manque de confiance vient redoubler les difficultés temporelles comme technique, et dissuade les agents de conduire le travail de recodage. La disponibilité des critères de recherche pour les chômeurs dépend ainsi du travail humain accompli par les conseillers.

La transparence du marché de l'emploi prend donc forme dans un contexte social particulier, où les conditions d'exercice de cette transparence viennent juguler le travail de recodage. Une « ruse de la mise en œuvre » (Dubois, 2010) se loge au cœur de la doctrine de transparence. Le travail d'agrégation quantitative s'accompagne d'une déperdition qualitative d'informations, faute des ressources requises pour opérer les investissements de forme

⁴ Entretien, agence Pôle emploi de Seine-Saint-Denis, 25/08/2014.

⁵ Discussion après un entretien, agence Pôle emploi des Yvelines, 07/07/2014.

susceptibles de conserver les informations en transposant l'offre d'un langage à l'autre⁶. Ainsi, l'autonomie des acteurs et la maximisation du nombre d'offres constituent des dynamiques contraires. Ce conflit est évoqué par une conseillère : « *le problème qu'on rencontre de plus en plus, tu vois, c'est qu'on ne peut pas à la fois faire des recherches pointues, pour trouver l'offre qui correspond tout à fait aux gens, et en même dire à tous les employeurs du monde 'allez, débarquez avec vos gros sabots et mettez vos offres en ligne, on va se démerder pour trouver des gens qui correspondent'. Les deux sont pas possibles : ou bien on a plein d'offres qui sont mal rangées, ou bien on en a moins et on les contrôle* »⁷.

L'appauvrissement des choix disponibles et la réduction des modalités accessibles peuvent être illustrés en suivant le cheminement d'une offre, depuis la plateforme Jobi-Joba vers Pôle emploi. L'illustration 4 confronte ainsi le mode de codage public aux pratiques d'enregistrement de Jobi-Joba. L'employeur a d'abord adressé son offre à cette dernière, qui l'a ensuite communiquée à l'opérateur public. Sur Jobi-Joba, les offres sont filtrables par métier, lieu, secteurs et entreprises (cette dernière catégorie n'ayant pas d'équivalent à Pôle emploi). Cependant, le niveau de salaire, le type de contrat ou la durée horaire ne constituent pas des catégories de recherche en ligne. Le contenu détaillé de l'offre est donc copié scrupuleusement, mais sans être traduit en modalités de recherche correspondantes. Aussi l'absorption de l'offre par Pôle emploi entraîne-t-elle la déconnexion de ces modalités vis-à-vis des logiques de tri institutionnel.

Image 4 : Une offre dans différents codages (Pôle emploi puis Jobi-Joba, lieu de dépôt)

EMPLOYE COMMERCIAL LIBRE SERVICE CAISSE-CDI 20H(H/F)

Description du poste Secteur CAISSE ACCUEIL Rayon CAISSE ACCUEIL Métier Filière Caisse Accueil - Employé(e) commercial libre service caisse Poste de EMPLOYE COMMERCIAL LIBRE SERVICE CAISSE-CDI 20H-ROMAINVILLE F/H Type de contrat CNT DUREE INDETERMINEE Nombre de jours hebdomadaires travaillés 6 jours Nombre d'heures hebdomadaires travaillées 20 Description du poste Vous devez garantir une relation de proximité et de confiance avec le client, tout en participant à la vie quotidienne du magasin. Vous gérez les stocks et l'approvisionnement des produits en rayon, en respectant les objectifs de réassortiment et en veillant à l'attractivité du rayon. Vous accueillez la clientèle, la renseignez, la fidélisez et êtes en charge de l'encaissement. Profil Enthousiaste et positif(ve), vous êtes aussi dynamique et organisé(e). Vos capacités d'analyse et d'adaptation, ainsi que votre esprit d'équipe, seront des atouts pour réussir dans vos missions. Nous comptons sur votre autonomie, votre sens du service et vos qualités relationnelles pour satisfaire une clientèle exigeante et développer le chiffre d'affaires de votre secteur. Vous désirez participer à des projets novateurs, vous disposez d'une première expérience réussie dans la vente ou la manutention et vous avez une bonne maîtrise des calculs. De réelles possibilités d'évolution pourront vous être proposées. Horaires indicatifs Du lundi au vendredi: 17h- 20h30 Dimanche: 10h- 13h15 Localisation du poste Localisation France, Ile-de-France, Seine Saint-Denis (93) Ville [REDACTED]



Contrat à durée indéterminée
Contrat travail

⁶ Les illégalismes au sein des offres ont également beaucoup augmenté en France depuis 2013. La CGT Pôle emploi mène des enquêtes pour les recenser, comme ici : <http://www.cgt56.com/spip.php?article1533>.

⁷ Discussion dans le bus en rentrant avec une conseillère, agence Pôle emploi des Yvelines, 24/03/2014.

EMPLOYE COMMERCIAL LIBRE SERVICE CAISSE-CDI 20H-ROMAINVILLE F/H

Romainville | [REDACTED] CDI | Employé de magasin

Il y a 19 h Description du poste

Secteur

CAISSE ACCUEIL

Rayon

CAISSE ACCUEIL

Métier

Filière Caisse Accueil - Employé(e) commercial libre service caisse

Poste de

EMPLOYE COMMERCIAL LIBRE SERVICE CAISSE-CDI 20H-ROMAINVILLE F/H

Type de contrat

CNT DUREE INDETERMINEE

Nombre de jours hebdomadaires travaillés

6 jours

Nombre d'heures hebdomadaires travaillées

20

Description du poste

Vous devez garantir une relation de proximité et de confiance avec le client, tout en participant à la vie quotidienne du magasin.

Vous gérez les stocks et l'approvisionnement des produits en rayon, en respectant les objectifs de réassortiment et en veillant à l'attractivité du rayon.

Vous accueillez la clientèle, la renseignez, la fidélisez et êtes en charge de l'encaissement.

Profil

Enthousiaste et positif(ve), vous êtes aussi dynamique et organisé(e). Vos capacités d'analyse et d'adaptation, ainsi que votre esprit d'équipe, seront des atouts pour réussir dans vos missions.

Nous comptons sur votre autonomie, votre sens du service et vos qualités relationnelles pour satisfaire une clientèle exigeante et développer le chiffre d'affaires de votre secteur.

Vous désirez participer à des projets novateurs, vous disposez d'une première expérience réussie dans la vente ou la manutention et vous avez une bonne maîtrise des calculs. De réelles possibilités d'évolution pourront vous être proposées.

Horaires indicatifs

Du lundi au vendredi: 17h- 20h30

Dimanche: 10h- 13h15

La recherche d'une offre à temps plein ou bien à un niveau de salaire donné n'élimine pas cet emploi des résultats de recherche. Il apparaît donc compatible avec un ensemble de souhaits déconnectés de sa fiche de poste, voire contradictoires. Pour rester sur l'exemple ci-dessus, tiré de l'agrégateur *Jobi-Joba*, nous remarquons que le temps d'emploi est mentionné dans l'offre initiale (« nombre d'heures hebdomadaire travaillées 20 »). Or, la mise en ligne de cette offre sur la plateforme de Pôle emploi s'accompagne d'une simple copie de la description dans l'onglet d'expression libre, où le « nombre d'heures hebdomadaires travaillées 20 » est reproduit. Les propriétés ne coïncident pas, car seul le paramètre contractuel (« contrat à durée indéterminée ») est enregistré par les agents en charge pour permettre une recherche en ligne. Si un chômeur ou un conseiller lancent une recherche d'emploi à temps plein, cette offre est tout à fait susceptible d'être proposée. L'offre d'employé commercial libre-service, en contrat à durée indéterminée de 20 heures par semaine, en rythme discontinu (17h-20h30 en semaine, 10h-13h15 dominical), n'existe qu'en tant que contrat à durée indéterminée dans la base, faute de recodage. L'équation temporelle souhaitée par les chômeurs (Grossin, 1969), lorsqu'ils naviguent sur les bases de données de Pôle emploi, est annulée par la politique de transparence qui met en scène des appariements ajustés là où les fiches de poste et les vœux d'emploi ne coïncident pas.

Ce désajustement récurrent est visible dans les entretiens observés entre chômeurs et conseillers. Il frappe cependant inégalement les secteurs d'activité. En reprenant la

nomenclature de Pôle emploi (le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois, ou Rome), l'exposition de chaque domaine professionnel aux offres externes varie nettement. Certains employeurs sont particulièrement fidèles à Pôle emploi, tandis que d'autres recourent plus volontiers aux canaux d'intermédiation par plateforme privée – à l'instar des employeurs des NTIC, auprès desquels entend postuler le chômeur suivant :

Conseillère – *Alors, du coup, j'ai bien enregistré, dites-moi si c'est bon : vous cherchez un CDI, à temps plein, payé autour de 1500€ net, dans l'informatique ?*

Chômeur – *Oui monsieur, c'est ça.*

Conseillère – *Bon, voyons ce qu'il y a...* [lance l'appariement informatique à partir du profil de recherche].

Chômeur – *Oui...*

Conseillère – *Hum... Pas énormément de choses en fait. Enfin si, il y a des offres, mais si j'ouvre...* [ouvre la première « CDI développeur » importée de *Jobcolo*, puis la deuxième « responsable magasin 93 » importée de *MeteoJob* : seule la modalité « CDI » est précisée dans les deux cas] *Ouais, on n'a pas trop de précision sur le temps plein et le salaire.*

Chômeur – *Mmmh... c'est embêtant... Du coup je dois répondre, enfin prendre les offres, et postuler, et voir ensuite ?*

Conseillère – *Heu... si vous passez par nous oui...*

Chômeur – *Ben passer par ailleurs, y a pas plus les infos...*

Conseillère – *Non, souvent non... »*

(09/07/2014, agence de Seine-Saint-Denis)

La capacité des chômeurs à faire valoir leurs vœux lors d'une recherche numérique d'emploi est ainsi indexée sur le rapport patronal aux intermédiaires. Comme l'illustre le tableau 3 l'agence étudiée en Seine-Saint-Denis affiche un taux d'offres internes sur sa commune qui oscille entre 1% (marketing/stratégie commerciale) et 48% (hôtellerie – restauration, tourisme et animation)⁸. Les demandeurs d'emploi inscrits dans une trajectoire en marketing, en informatique, en immobilier, en communication ou en ressources humaines se retrouvent dépourvus de contrôle sur leurs offres d'emploi, tandis que leurs homologues en restauration, en tourisme, dans le BTP ou les espaces verts demeurent équipés de prises pour trier la qualité des offres proposées dans les bases de données. Loin de concerner l'ensemble des demandeurs d'emploi de façon homogène, la dépossession instrumentée des catégories de recherche se concentre sur certains avenir professionnels.

⁸ Les secteurs du spectacle et de l'artisanat d'art n'ont pas été retenus, car ils ne comptaient qu'une offre pour chacun lors de l'observation, le 10 juillet 2019.

Tableau 3 : Offres externes et internes par secteurs

	Seine-Saint-Denis			
	Valeur absolue		%	
	Offres ext.	Offres int.	Offres ext.	Offres int.
Hôtellerie - Restauration / Tourisme / Animation	57	52	52,3	47,7
Bâtiment / Travaux Publics	80	71	53,0	47,0
Espaces verts et naturels / Agriculture / Pêche / Soins aux animaux	8	7	53,3	46,7
Installation / Maintenance	121	63	65,8	34,2
Transport / Logistique	157	80	66,2	33,8
Secrétariat / Assistanat	75	36	67,6	32,4
Services à la personne / à la collectivité	313	119	72,5	27,5
Commerce / Vente	299	112	72,7	27,3
Industrie	121	45	72,9	27,1
Santé	127	44	74,3	25,7
Direction d'entreprise	3	1	75,0	25,0
Conseil / Etudes	18	4	81,8	18,2
Achats / Comptabilité / Gestion	124	27	82,1	17,9
Ressources Humaines	51	6	89,5	10,5
Communication / Multimédia	53	4	93,0	7,0
Banque / Assurance	33	2	94,3	5,7
Immobilier	69	4	94,5	5,5
Informatique / Télécommunication	85	3	96,6	3,4
Marketing / Stratégie commerciale	68	1	98,6	1,4

Il s'agit donc d'un processus de déqualification, au sens où la qualité des emplois proposés et de leur contenu laborieux est régulièrement réduite. Si les échanges de guichet conduisent déjà à négocier la qualité de l'emploi, du travail et des personnes (Clouet, 2018b), ils permettent à certains acteurs de réévaluer cette qualité. Ici, au contraire, seule une dynamique d'occultation des propriétés des offres est observable. Elle retire aux demandeurs d'emploi certaines prises dont ils disposaient jusqu'alors pour s'orienter dans l'espace marchand, tel que le figure le progiciel d'appariement. La politique de transparence bifurque, durant la mise en œuvre, vers une politique de « déqualification rituelle à l'embauche » (Chauvin, 2010) des chômeurs.

Au sein du service public d'emploi, la doctrine de transparence implique donc des investissements de forme articulant les offres intégrées et les offres agrégées. Cependant, à côté de certaines formes à validité générale (notamment les contrats), des formes à validité limitée ne modèlent l'emploi que dans une institution et demeurent étrangères au langage de l'autre. En conséquence, les difficultés de traduction redoublent la domination de certains groupes sur le marché de l'emploi (Offe, Hinrichs, 1977).

2.2. Un jugement limité : la déqualification des conseillers

L'ouverture des bases d'offres aux agrégateurs externes contrecarre aussi l'expression du jugement professionnel des conseillers. Elle provoque la caducité de certaines pratiques, comme la composition discrétionnaire des paniers de compétences et de qualités. Cette tâche est pourtant au cœur de l'activité des agents, et extrêmement valorisée par eux (Lavitry, 2015). Ainsi, la déqualification ne concerne pas seulement l'emploi futur des chômeurs, mais également l'activité immédiate des conseillers.

Durant leurs interactions avec les chômeurs, les conseillers évaluent les qualités des publics pour co-construire des diagnostics, plus ou moins partagés (Demazière, 2003 ; Benarrosh, 2006). Le travail d'accompagnement des chômeurs est donc une pratique langagière (Demazière, Glady, 2011). Elle est cependant renouvelée par l'introduction du matériel informatique, puisque depuis les années 1990 et l'équipement des bureaux de l'ANPE en ordinateurs fixes, une partie du travail de jugement des professionnels consiste à traduire les vœux des publics reçus en catégories ou en modalités exprimables dans les interfaces informatiques. Dans le cas suivant, typique des échanges en entretien, le raisonnement de la chômeuse en terme de minutes ne coïncide pas avec l'onglet « distance » de l'outil informatique, exprimé en kilométrage.

Conseiller – *Et en distance ?*

Chômeuse – *Ben... 30 minutes ?*

Conseiller – *Mmmh il faut que je mette des kilomètres, disons... Si je vous mets 30km ça vous semble ok ?*

Chômeuse – *Heu, je sais pas... C'est à peu près ça non ?*

Conseiller – *Je crois, oui...*

Chômeuse – *Ca marche. »*

(02/07/2014, agence de Seine-Saint-Denis)

Or, l'appauvrissement des paramètres associés aux offres entrave certaines tâches prudentielles des conseillers (Champy, 2011), en restreignant leur appréciation discrétionnaire à deux niveaux. D'abord, la traduction entre langage informatique et langage oral (Goody, 1979) disparaît progressivement des entretiens. La plupart des offres deviennent incommensurable vis-à-vis des aspirations des chômeurs. Les conseillers ne sont plus amenés à traduire des distances kilométriques présentes sur les offres en durée de transport, ou bien des estimations annuelles de salaire brut en salaire net mensuel : ces informations ne sont pas présentes sur la plupart des offres externes. Dans l'extrait suivant, une conseillère se retrouve en difficulté face à la chômeuse pour reporter ses aspirations dans le logiciel, faute d'informations susceptibles d'étayer sa traduction et de l'aider à hiérarchiser les offres.

Conseillère – *Alors ici, vous avez une offre d'emploi, comme aide-soignante, ce que l'on cherche ici. C'est un CDI, ça vaut le coup ?*

Chômeuse – *C'est payé combien ?*

Conseillère – *Malheureusement je ne sais pas trop, c'est absent de l'offre...*

Chômeuse – *Ah... Et c'est où ?*

Conseiller – *J'ai juste la commune...*

Chômeuse – *Et... heu...*

Conseiller – *Je sais pas trop quoi vous dire, il n'y a guère que des offres comme ça dans votre secteur... C'est dur de vous conseiller. »*

(15/04/2014, agence de Seine-Saint-Denis)

Un second type de tâche est également réduit par l'ouverture aux agrégateurs. Il s'agit de la composition de profils précisément ajustés. En effet, la mission principale que les conseillers se reconnaissent et s'approprient consiste à valoriser les publics reçus sur le marché

de l'emploi (Pillon, 2018). Pour cela, ils tentent de leur reconnaître des qualités et de les exprimer via leurs profils informatiques de recherche (Clouet, 2018a). Un profil doté de nombreuses qualités permet d'accéder à plus d'offres, d'être repéré par plus d'employeurs ou d'attirer l'attention s'il est mis en concurrence avec d'autres profils. Or, pour valoriser un individu, les conseillers étudient la composition des offres secteur par secteur. Ils diagnostiquent les formes d'emploi les plus courantes, les critères les plus sélectifs et les propriétés les plus rares. Toutefois, la montée d'offres externes rend ce travail analytique caduc ou, a minima, complexe. Comme l'explique une conseillère de l'agence des Yvelines, « *dans le secteur des employés de ménage, y a presque aucune offre qui est enregistré chez nous d'abord, c'est que des plateformes en-dehors, qu'on aspire... Du coup, je sais pas trop quoi leur dire. Je sais même pas si c'est du temps plein ou du temps partiel, si ça se trouve je leur raconte des bêtises en voulant les orienter* »⁹.

La transparence affaiblit donc la faculté de cartographier et de diagnostiquer les dynamiques marchandes de chaque secteur, puisque la base de données constitue un repère fondamental à partir duquel les agents s'orientent et orientent les publics (Pillon, 2016). Une vérification par recherche en ligne confirme cette intuition (image 1) : la majorité des offres d'employé-e de ménage sont dissociées de tout critère temporel. Impossible pour un individu à la recherche de temps plein d'assurer l'exclusion du temps partiel dans ce secteur, ou pour un individu à la recherche d'un emploi payé au-dessus du SMIC de trier les offres en fonction. Symétriquement, les conseillers se retrouvent incapables d'ajuster leurs recommandations aux structures de ce marché, dont ils ignorent les caractéristiques salariales ou temporelles.





Image 5 : Absence de critères temporels chez les employé-e-s de ménage, Yvelines
(copie d'écran, 01/07/2019, occurrences « non-renseigné » au niveau du temps de travail)

203 offres pour employé ménage - Yvelines

TRIER PAR Pertinence

AFFICHER LA CARTE

☆ M

 Employé(e) de ménage (H/F) 78 - GRESSEY Action Coup de Pouce, société de ménage au domicile de particuliers en croissance cherche des aides ménagère (e) H/F sur les secteurs de MONTFORT L'AMAUROY et de ses environs. Vos missions : -... Publié aujourd'hui	CDI Non renseigné
 Employé(e) de ménage (H/F) 78 - MONTFORT L'AMAUROY Action Coup de Pouce, société de ménage au domicile de particuliers en croissance cherche des aides ménagère H/F sur les secteurs de MONTFORT L'AMAUROY et ses environs. Vos missions : - Rangement, ... Publié aujourd'hui	CDI Non renseigné
 Employé(e) de ménage (H/F) 78 - NEAUPHLE LE VIEUX Action Coup de Pouce, société de ménage au domicile de particuliers en croissance cherche des aides ménagère H/F - Rangement, Nettoyage - Repassage, - Nettoyage des vitres Vos compétences : -... Publié il y a 3 jours	CDI Non renseigné
 Employé(e) familial(e) (H/F) 78 - VERSAILLES AXEO Services, société leader dans le service à la personne, recrute en CDI temps plein, des employés de maison afin d'effectuer des tâches de ménage et de repassage au domicile de ses clients... Publié il y a 3 jours	CDI Non renseigné

⁹ Discussion post-entretien, agence Pôle emploi des Yvelines, 19/05/2014.

En évinçant les tâches de traduction et de conseil, l'ouverture aux plateformes externes engage l'institution et ses agents dans la voie d'appariements automatisés (Naville, 1963). Cette élimination des pratiques complexes et gratifiantes provoque un sentiment de déqualification, fondé sur la réduction du périmètre des pratiques professionnelles. Comme l'expose une conseillère en entretien, « *mon plus gros problème, je crois, c'est que je propose des offres à tour de bras, là y a pas de souci, mais sans jamais savoir si je propose des offres qui font sens, qui sont pas absurdes pour les gens ou invivables* »¹⁰. Les conseillers vivent ainsi une déqualification, dans le sens où les connaissances maîtrisées sont désarticulées vis-à-vis de l'équipement manipulé, qui réduit la fréquence de leur mobilisation (Coutant, 2018). Ainsi, le procès de mise en relation est capté par l'algorithme, qui opère des appariements dans lesquels la pondération accomplie par les conseillers joue un rôle subalterne, voire mineur.

Les agents de Pôle emploi sont ainsi pris dans un processus contradictoire. D'un côté, leurs marges de manœuvre au cours des interactions de face-à-face avec les publics s'accroissent. Le passage d'un droit des statuts à un droit des faits impose aux agents d'interpréter de plus en plus de situations pour les classer dans le répertoire réglementaire (Weller, 2003). Simultanément, les textes de loi font de plus en plus appel à l'avis agents de première ligne (Dubois, 2012). Le droit adopte dès lors donc une « texture ouverte » (MacCormick, 1989), dépendante de négociations et de rapports de force administratifs.

De l'autre, l'usage de ces marges de manœuvre renouvelées est limité au « sale boulot » (Hughes, 1996), c'est-à-dire l'intervention auprès de publics qui n'ont pas besoin de mises en relation précises (Pillon, 2017) : soit par le biais d'un travail palliatif pour les chômeurs jugés totalement inemployables, soit par le biais de recommandations imprécises adressées à des individus auxquels les propositions ne sont d'aucune aide ou non-nécessaires. Ce processus subjectif de déqualification provoque, en outre, le ressentiment de certains publics et alimente un discours critique des usagers vis-à-vis de l'institution. Un conseiller explique ainsi que « *plein de gens râlent en entretien quand je les reçois, ce qui est assez logique au fond, puisqu'une fois sur deux, je les envoie sur des postes dont j'ignore à peu près tout, si ça se trouve ça ne correspond absolument pas au profil qu'on a soigneusement composé ensemble* »¹¹. La déqualification du métier prend aussi la forme d'un rétrécissement des gratifications ordinaires (Prandy et al., 1982), à savoir le retour des accompagnés à un emploi adéquat.

Ainsi, la doctrine de mise en circulation des offres vient réviser le processus de travail des conseillers. Alors que leur pouvoir discrétionnaire est progressivement accru depuis la fusion entre l'ANPE et les Assédic, le travail le plus stimulant leur est retiré, sans consigne ni déclaration officielle en ce sens : les outils de collecte et de diffusion des offres instrumentent la déqualification des professionnels de l'intermédiation. Le rapport au marché est aussi une redéfinition silencieuse de la profession de conseiller.

¹⁰ Entretien, agence Pôle emploi des Yvelines, 15/09/2014.

¹¹ Discussion après un entretien, agence Pôle emploi de Seine-Saint-Denis, 29/04/2014.

Conclusion

L'étude des politiques de transparence à partir du guichet matérialise la contradiction aigüe qui touche désormais l'intermédiation publique, entre volume d'offres récoltées et autonomie des publics ou des professionnels. Ces décisions techniques, concernant le rapport entre un algorithme interne et des plateformes extérieures, ont des conséquences politiques certaines. Paradoxalement, la transparence met en jeu la lisibilité des rapports sociaux – elle aveugle certains utilisateurs au nom de la transparence. Sous le fordisme et durant la convention keynésienne de plein-emploi masculin (Salais *et. al*, 1986), l'occultation de la plus-value reposait notamment sur un mélange formel des temps payés et non-payés *a posteriori* (mêlés dans le contrat de travail et ses modes d'écriture comptables). La montée du chômage de masse et des passages par l'opérateur public d'intermédiation généralise une nouvelle incertitude, concernant désormais les grandeurs relatives du temps et de la rémunération *a priori*. Le consentement des chômeurs aux emplois apparaît fondé sur des caractéristiques partielles – au nom de l'accroissement des volumes d'offres en circulation.

La double déqualification qui s'étend dans le sillage de la transparence agrandit largement la « zone d'incertitude » d'un acteur pourtant absent des interactions : les employeurs (Crozier, Friedberg, 1977). Ces derniers captent donc de nouvelles ressources, au détriment des chômeurs (démunis pour trier les offres selon leurs souhaits) et des conseillers (dépourvus de référentiels pour conseiller les chômeurs et les préserver de certains emplois) – l'accroissement du pouvoir discrétionnaire des employeurs constituant la dynamique essentielle des transformations néolibérales des relations professionnelles (Baccaro, Howell, 2017). En effet, de nombreuses offres jugées inacceptables par les chômeurs ou les conseillers sont désormais proposées, en méconnaissance de cause, aux demandeurs d'emploi. Plusieurs d'entre eux témoignent en entretien de telles expériences et de la crainte de refuser une offre jugée « raisonnable » selon les grilles réglementaires en vigueur – de plus en plus larges (Boland, Griffin, 2015).

Ces résultats rappellent que, loin de simplement refléter des rapports de force sur le marché, l'opérateur public les arbitre, et ce par le biais des interfaces et des catégories d'appariement. Selon les investissements de forme qu'il impose ou qu'il consent, il distribue des ressources inégales aux différents acteurs en lutte sur le marché du travail. Les modes d'encodage constituent une des expressions de l'orientation plus favorable aux employeurs qu'ont adopté la plupart des services publics de l'emploi sur le continent européen depuis les années 2000, en poursuivant une démarche de transparence du marché du travail. La déstandardisation contemporaine de l'emploi est donc également un processus de nature administrativo-informatique.

Bibliographie

- BACCARO Lucio et HOWELL Chris, *Trajectories of Neoliberal Transformation. European Industrial Relations since the 1970s*, Cambridge, Cambridge University Press, 2017.
- BENARROSH Yolande, *Recevoir les chômeurs à l'ANPE: l'institution entre don et contrat*, L'Harmattan, 2006.
- BOLAND Tom et GRIFFIN Ray, « The death of unemployment and the birth of job-seeking in welfare policy: Governing a liminal experience », *Irish Journal of Sociology*, 2015, vol. 23, n° 2, pp. 29-48.
- CHAMPY Florent, *Nouvelle théorie sociologique des professions*, Paris, PUF, Le Lien social, 2011.
- CHAUVIN Sébastien, *Les agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Paris, Seuil, 2010.
- CLOUET Hadrien, *Aux guichets du temps partiel. Transactions temporelles dans le service public d'emploi allemand et français*, IEP de Paris, Thèse de sociologie, 2018a.
- CLOUET Hadrien, « La qualité au guichet : négocier le travail peu qualifié à Pôle emploi », *Travail et emploi*, 2018b, vol. 3, n° 155-156, pp. 65-92.
- COLOMB Fabrice, *Les politiques de l'emploi, 1960-2000 : sociologie d'une catégorie de politique publique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, Res Publica, 2012.
- CONTER Bernard, « Plein emploi ou chômage nécessaire : la stratégie européenne pour l'emploi entre utopie et pragmatisme », *Politique européenne*, 2007, n° 21, pp. 21-40.
- COUTANT Hadrien, « L'ambivalence du « métier ». Métier de l'organisation contre métier de l'ingénieur dans une entreprise aéronautique », *Sociologie du travail*, 2018, vol. 60, n° 4, p. [en ligne].
- CROZIER Michel, *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Editions du Seuil, 1963.
- CROZIER Michel et FRIEDBERG Erhard, *L'acteur et le système*, Paris, Éditions du Seuil, 1977.
- DEMAZIÈRE Didier, *Le chômage. Comment peut-on être chômeur ?*, Paris, Belin, 2003.
- DEMAZIÈRE Didier et GLADY Marc, « Introduction », *Langage et société*, 2011, vol. 137, n° 3, pp. 7-15.
- DUBOIS Vincent, « Ethnographier l'action publique. Les transformations de l'État social au prisme de l'enquête de terrain », *Gouvernement et action publique*, 2012, vol. 1, n° 1, pp. 83-101.
- DUBOIS Vincent, « Politique au guichet, politiques du guichet », in *Politiques publiques 2. Des politiques pour changer la société*, Presses de Sciences Po., 2010, pp. 265-286.
- FONDEUR Yannick, « Les offres d'emploi sur Internet : vers la « transparence » du marché du travail ? », *Connaissance de l'emploi du CEE*, 2016, n° 132.
- FRETEL Anne, TOUCHELAY Béatrice et ZUNE Marc, « Éditorial. Contrôler les chômeurs : une histoire qui se répète (forte de ses croyances et à l'abri des réalités) », *Revue Française de Socio-Économie*, 2018, vol. 1, n° 20, pp. 9-25.
- FUZEAU Michel, GENET David, GOSSELIN Hervé et SCHECHTER François, *Évaluation à mi-parcours de la convention tripartite Pôle emploi/État/Unédic*, Inspection Générale des Finances, Inspection Générale des Affaires Sociales, 2017.
- GODECHOT Olivier, « "Quel est le salaire de marché ?" Enquêtes de rémunération et mise en forme du marché du travail dans l'industrie financière », *Genèses*, 2006, n° 63, pp. 108-127.
- GOODY Jack, *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Paris, Éditions de Minuit, 1979.
- GRANOVETTER Mark, *Getting a job. A study of contacts and careers*, Cambridge (MA), Harvard University Press, 1974.
- GROSSIN William, *Le travail et le temps : horaires, durées, rythmes*, Paris, Anthropos, 1969.
- HUGHES Everett Cherrington, *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1996.
- KIRSCH Scott, « The incredible shrinking world? Technology and the production of space », *Environment and Planning D: Society and Space*, 1995, vol. 13, pp. 529-555.

- LASCOUMES Pierre et LE GALÈS Patrick, « Instrument », in *Dictionnaire des politiques publiques*, 4e éd., Paris, Presses de Sciences Po., 2014, pp. 325-335.
- LAVITRY Lynda, *Flexibilité des chômeurs, mode d'emploi*, PUF, 2015.
- LEVY Jonah, *The state after statism*, Paperback, 2006.
- MACCORMICK Neil, « La texture ouverte des règles juridiques », in *Controverses autour de l'ontologie du droit*, Paris, PUF, 1989, pp. 109-126.
- MARX Karl, *Le Capital. Livre premier*, PUF, Quadrige, 1993.
- MELLET Kevin, « L'Internet et le marché du travail. Cadrage des interactions et pluralité des formats d'information », *Réseaux*, 2004, vol. 3, n° 125, pp. 113-142.
- MORTENSEN Dale, « Job Search and Labor Market Analysis », *Handbook of Labor Economics*, 1986, vol. 2, pp. 849-919.
- NAVILLE Pierre, *Vers l'automatisme social ? Problèmes du travail et de l'automation*, Paris, Gallimard, Problèmes et Documents, 1963.
- OFFE Claus et HINRICHS Karl, « Sozialökonomie des Arbeitsmarktes und die Lage « benachteiligter » Gruppen von Arbeitnehmern », in *Opfer des Arbeitsmarktes*, Neuwied, Darmstadt, Luchterhand, 1977, pp. 3-61.
- PILLON Jean-Marie, « L'ombre sur la mesure. L'efficacité de Pôle emploi face aux pressions politiques, managériales et productives », *La nouvelle revue du travail [En ligne]*, 2018, vol. 12.
- PILLON Jean-Marie, *Pôle emploi. Gérer le chômage de masse*, Presses Universitaires de Rennes, 2017.
- PILLON Jean-Marie, « Hiérarchiser les tâches, classer les chômeurs. La gestion du chômage assistée par ordinateur », *Réseaux*, 2016.
- PILLON Jean-Marie, « Un nouveau rôle pour Pôle emploi ? Evolution de ses stratégies au prisme des indicateurs de performance », *Connaissance de l'emploi du CEE*, décembre 2014, n° 117.
- PRANDY Kenneth, STEWART Alexander et BLACKBURN Robert, *White-Collar Work*, London, MacMillan Press, 1982.
- ROSE José, *Qu'est-ce que le travail non qualifié ?*, La Dispute., Paris, 2012.
- SALAI Robert, BAVEREZ Nicolas et REYNAUD Bénédicte, *L'invention du chômage*, Paris, PUF, 1986.
- SIBLOT Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de Sciences Po., 2006.
- STIGLER George Joseph, « Information in the Labor Market », *Journal of Political Economy*, 1962, vol. 70, n° 5-2, pp. 94-105.
- WELLER Jean-Marc, « Le travail administratif, le droit et le principe de proximité », *L'année sociologique*, 2003, vol. 2, n° 53, pp. 431-458.